UTP
Universidad
Tecnológica
del Perú

CALIDAD DE SERVICIOS DE TI

Ing. Sanchez Castillo Eddye Arturo
Docente

Conceptos claves de ITIL y EL Sistema de valor del servicio de ITIL

SEMANA 01

Universidad Tecnológica del Perú

INICIO

¿Qué entendemos por ITSM?

Universidad Tecnológica del Perú

¿Qué entendemos por ITSM?

Gestión de Servicios de TI

TI Services Management (ITSM) es un enfoque estratégico para el diseño, la implementación, la gestión y la mejora de los servicios de TI.

Intentar personalizar los servicios de TI con las necesidades comerciales, optimizar la eficiencia, la calidad del servicio y las operaciones generales

Universidad Tecnológica del Perú

¿Qué entendemos por ITSM?

En detalle, ITSM implica:

Diseño de Servicios	• Planeación y creación de servicios de TI que satisfagan las necesidades del negocio y de los usuarios.
Entrega de Servicio	• Asegurar que los servicios se presten de manera consistente y eficiente.
Gestión de Servicio	• Monitoreo, control y mejora continua de los servicios de TI.
Mejora de Servicio	• Identificar oportunidades para optimizar la calidad, eficiencia y valor de los servicios de TI

Universidad Tecnológica del Perú

¿Qué entendemos por ITSM?

ITSM no es solo una herramienta o proceso, sino un marco de trabajo que engloba:

Personas	• El equipo de TI que opera y mantiene los servicios..
Procesos	• Los procedimientos y flujos de trabajo para la gestión de servicios.
Tecnología	• Las herramientas y sistemas que facilitan la prestación y gestión de servicios.

En resumen, ITSM busca que la TI sea un facilitador del negocio, no un obstáculo, mejorando la eficiencia y la satisfacción del cliente al optimizar la prestación de servicios de TI.

UTP Universidad Tecnológica del Perú

Conocimientos previos

Revisión de ITSM e ITIL

Universidad Tecnológica del Perú

UTILIDAD

La gestión de servicios de TI se ha vuelto crucial para las empresas modernas que buscan operar de manera eficiente y brindar servicios de alta calidad a sus clientes.

La gestión de servicios de TI se centra en la entrega de los mismos, ofreciendo una alta cualificación y en la mejora continua de los procesos y las prácticas de la empresa para garantizar que se cumplan los objetivos empresariales.

UTP Universidad Tecnológica del Perú

Logro de aprendizaje

Al finalizar la sesión de clase el estudiante será capaz de analizar la importancia de los conceptos relacionados a gestión de servicios de TI y la ventaja de contar con ITSM

Contenido de la Sesión

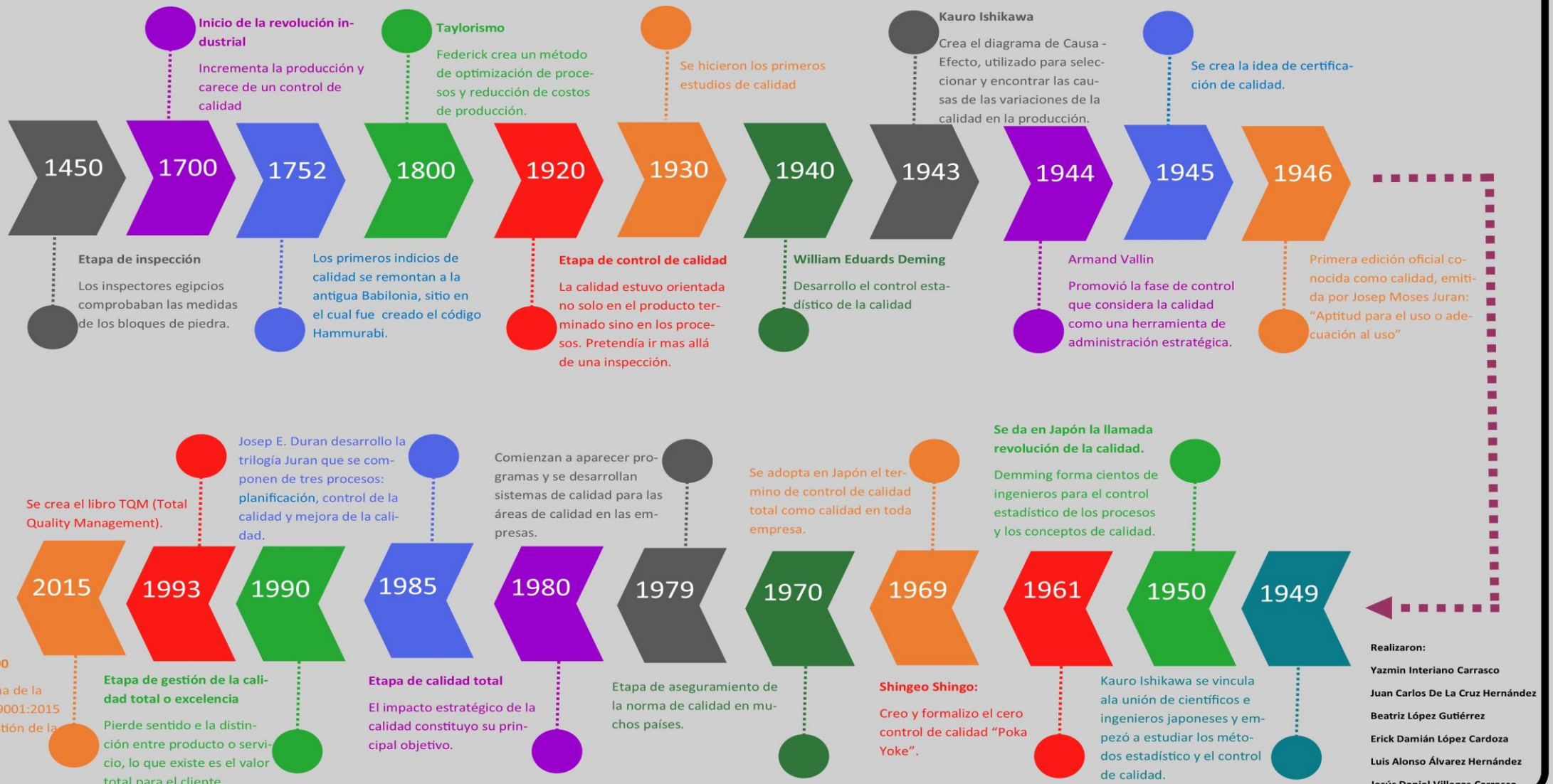
- Calidad
- Perspectiva de Servicio
- Orientación a servicios
- ITSM
- Frameworks y Modelos
- ITL
- Gestión de Servicios de TI en ITL

Universidad Tecnológica del Perú

TRANSFORMACIÓN

Universidad Tecnológica del Perú

LINEA DE TIEMPO DE LA CALIDAD


1450
Etapa de inspección
Los inspectores egipcios comprobaban las medidas de los bloques de piedra.
1700
Inicio de la revolución industrial
Incrementa la producción y carece de un control de calidad
1752
Los primeros indicios de calidad se remontan a la antigua Babilonia, sitio en el cual fue creado el código Hammurabi.
1800
Taylorismo
Federick crea un método de optimización de procesos y reducción de costos de producción.
1920
Etapa de control de calidad
La calidad estuvo orientada no solo en el producto terminado sino en los procesos. Pretendía ir mas allá de una inspección.
1930
Se hicieron los primeros estudios de calidad
1940
William Eduards Deming
Desarrollo el control estadístico de la calidad
1943
Kauro Ishikawa
Crea el diagrama de Causa - Efecto, utilizado para seleccionar y encontrar las causas de las variaciones de la calidad en la producción.
1944
Armand Vallin
Promovió la fase de control que considera la calidad como una herramienta de administración estratégica.
1945
Se crea la idea de certificación de calidad.
1946
Primera edición oficial conocida como calidad, emitida por Josep Moses Juran: "Aptitud para el uso o adecuación al uso"
1949
1950
Kauro Ishikawa se vincula ala unión de científicos e ingenieros japoneses y empezó a estudiar los métodos estadístico y el control de calidad.
1961
Shingeo Shingo:
Creo y formalizo el cero control de calidad "Poka Yoke".
1969
Se da en Japón la llamada revolución de la calidad.
Demming forma cientos de ingenieros para el control estadístico de los procesos y los conceptos de calidad.
1970
Etapa de aseguramiento de la norma de calidad en muchos países.
1979
Comienzan a aparecer programas y se desarrollan sistemas de calidad para las áreas de calidad en las empresas.
1980
Etapa de calidad total
El impacto estratégico de la calidad constituyo su principal objetivo.
1985
Josep E. Duran desarrollo la trilogía Juran que se componen de tres procesos: planificación, control de la calidad y mejora de la calidad.
1990
Etapa de gestión de la calidad total o excelencia
Pierde sentido e la distinción entre producto o servicio, lo que existe es el valor total para el cliente.
1993
Se crea el libro TQM (Total Quality Management).
2015
ISO 9000
La principal norma de la familia es la ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de la calidad.
Se adopta en Japón el termino de control de calidad total como calidad en toda empresa.

Realizaron:

Yazmin Interiano Carrasco

Juan Carlos De La Cruz Hernández

Beatriz López Gutiérrez

Erick Damián López Cardoza

Luis Alonso Álvarez Hernández

Jesús Daniel Villegas Carrasco

Evolución de la Calidad

LINEA DEL TIEMPO DE LOS PRECURSORES DE LA CALIDAD

EDWARDS DEMIN (1990)

Nació el 14 de octubre de 1900 en Wyoming, E.U estudio física y matemáticas.

1– 14 principios para la mejora continúa

2– ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar

3– A mayor calidad, mayor productividad

JOSEPH M. JURAN (1904-2008)

Nació en 1904 en braila, Rumania, se graduó en ing. Eléctrica

Filosofía: adecuado para el uso

Aportaciones

Trilogía de la calidad: evaluar, controlar, actuar

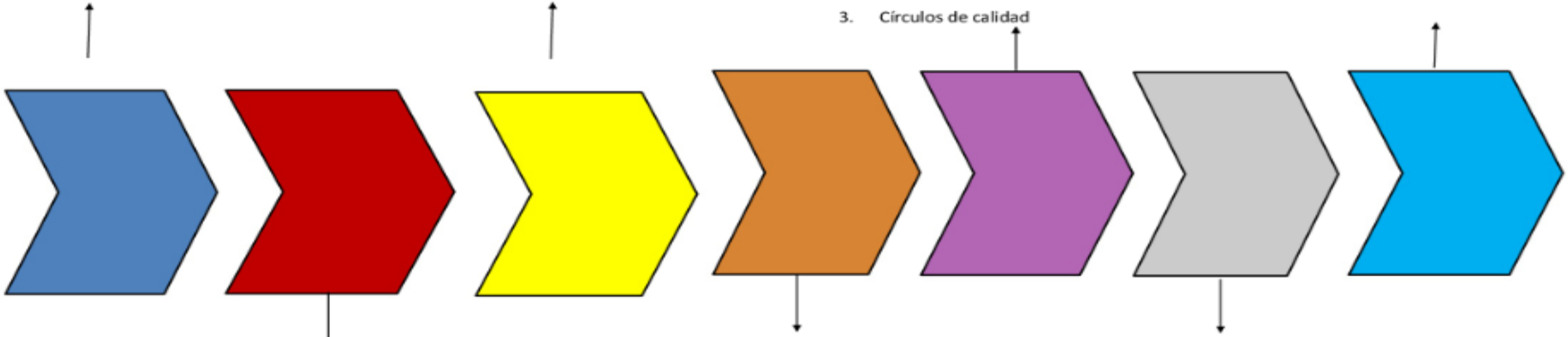
KAURO ISHIKAWA (1915-1989)

Nació en Japón en 1915. Se graduó de ingeniería en la universidad de Tokio. Padre de la calidad.

1. describe el papel que juegan las 7 herramientas
2. Diagrama causa y efecto
3. Círculos de calidad

YOSHIO KONDO (1910-1990)

Emisario de la calidad global de la unión de científicos e ingenieros japoneses.



SHINGEO SHINGO (1909– 1990)

Nació en Japón el 8 de enero de 1909. Padre de la admón. Por calidad

- Autor de Zero Quality control
- SMED (cambio rápido de instrumental)
- Poka yoke (a prueba de errores)
- Sistema just in time

PHILIP B. CROSBY (1926-2001)

Nació en Wheeling Virginia.

Filosofías: hacerlo bien a la primera

APORTACIONES

1. cero defectos
2. 14 pasos

GENICHI TAGUCHI (1924-2012)

Nació en Japón el 1 de enero de 1924. Es ing. Textil y Dr. Graduado de la universidad kyushu.

FILOSOFIA

Diseño robusto: es el control de calidad

1. método de mejoramiento de la productividad

REALIZARON

YAZMIN INTERIANO CARRASCO

JUAN CARLOS DE LA CRUZ HERNANDEZ

ERICK DAMIAN LOPEZ CARDOZA

BEATRIZ LOPEZ GUTIERREZ

LUIS ALONSO ALVAREZ HERNANDEZ

JESUS DANIEL VILLEGAS CARRASCO

Concepto de Calidad

La calidad se refiere a aquellos productos o servicios que cuentan con características que cubren las expectativas del cliente.

Ofrecer calidad es un aspecto primordial en cualquier ámbito y para que la empresa tenga éxito en el mercado.

Por ello, surge la siguiente interrogante ¿Qué mejor que una necesidad cubierta de manera eficaz y oportuna?

Universidad Tecnológica del Perú

Concepto de Calidad

Sin embargo, a la hora de implementar un plan de gestión de calidad, es preciso mirar el termino con más detenimiento y buscar **indicadores de calidad** que lo valoren.

Porque la **calidad**, digámoslo, no solo se mide al final de los **procesos**. También es necesario evaluarla en las fases iniciales e intermedias, cada una de las cuales aporta un valor especifico a la cadena de labores que integran un **proceso**.

Universidad Tecnológica del Perú

Concepto de Calidad

Finalmente, los **indicadores de calidad** cumplen esa función. Son **instrumentos de medición** que se emplean para evaluar la calidad de los procesos o productos. O, dicho de otra manera, determinan el nivel de cumplimiento de los objetivos para los cuales se ha desplegado una serie de actividades concretas.

Universidad Tecnológica del Perú

Algunos Indicadores

- Cobertura
- Eficacia
- Valoración
- Satisfacción
- Competitividad

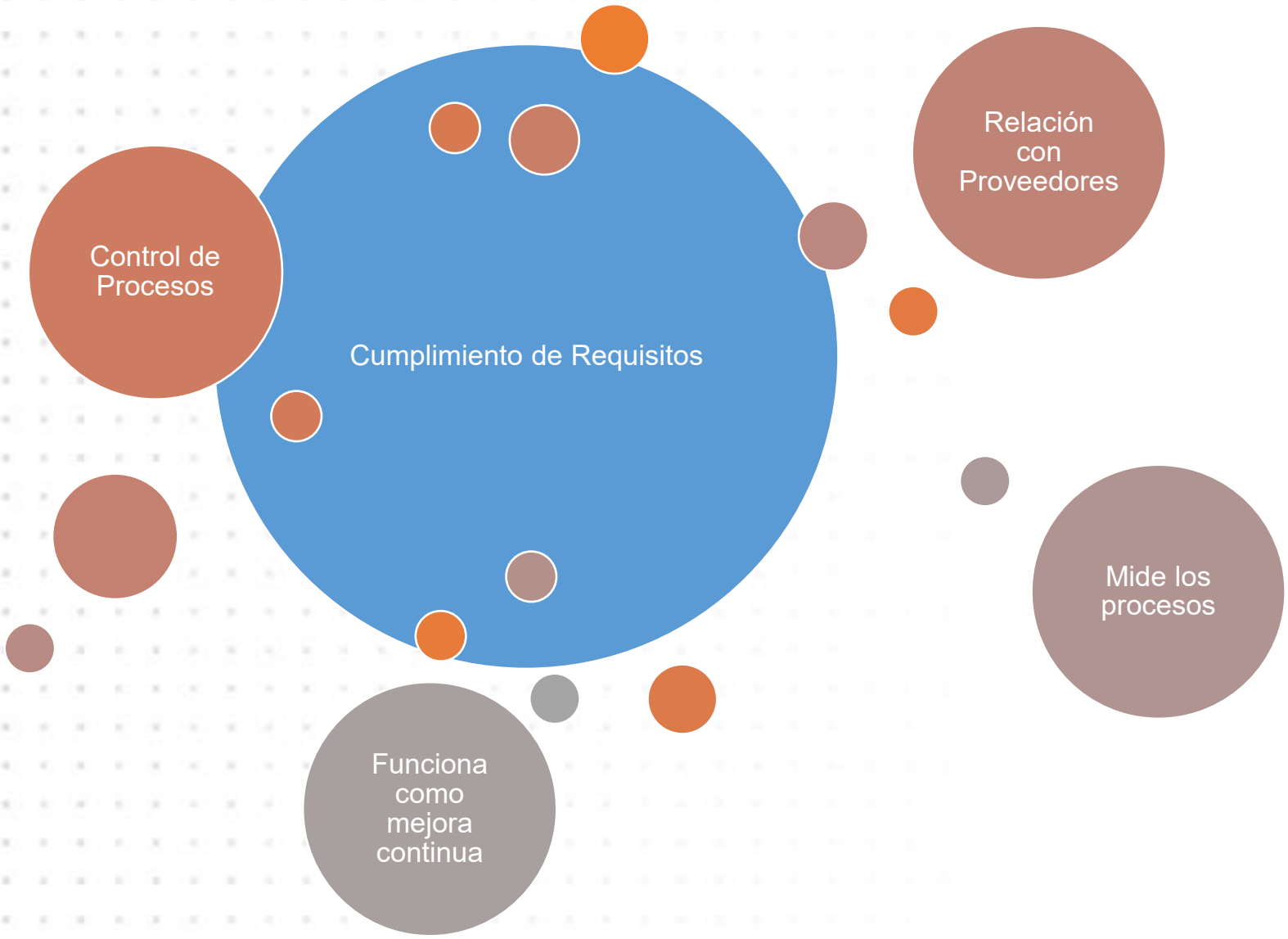
Universidad Tecnológica del Perú

Algunos Indicadores

- Tiempo de entrega
- Tasa de Errores
- Eficiencia
- Retenció

Universidad Tecnológica del Perú

CARACTERÍSTICAS



Universidad Tecnológica del Perú

CARACTERÍSTICAS

Universidad Tecnológica del Perú

PRINCIPIOS

01

Orientación al cliente

Satisfacer y superar las expectativas del cliente es esencial.

Alinea tus objetivos con sus necesidades.

02

Liderazgo efectivo

El liderazgo democrático impulsa el éxito.

Un equipo unido logra los objetivos de la organización.

03

Implicación de las personas

Todos contribuyen al éxito.

La dedicación y formación del personal son clave.

04

Enfoque de procesos

Mejora tus procedimientos para obtener resultados de alta calidad.

Satisface a tus clientes con procesos sólidos.

05

Enfoque sistémico de la gestión

Desarrolla estrategias y recopila datos sistemáticamente.

Identifica y controla actividades interconectadas.

06

Mejora continua

La mejora constante es esencial para mantener la competitividad.

¡Siempre busca ser mejor!

07

Enfoque factual de la toma de decisiones

Basa tus decisiones en datos reales.

La toma de decisiones basada en hechos satisface a los clientes.

08

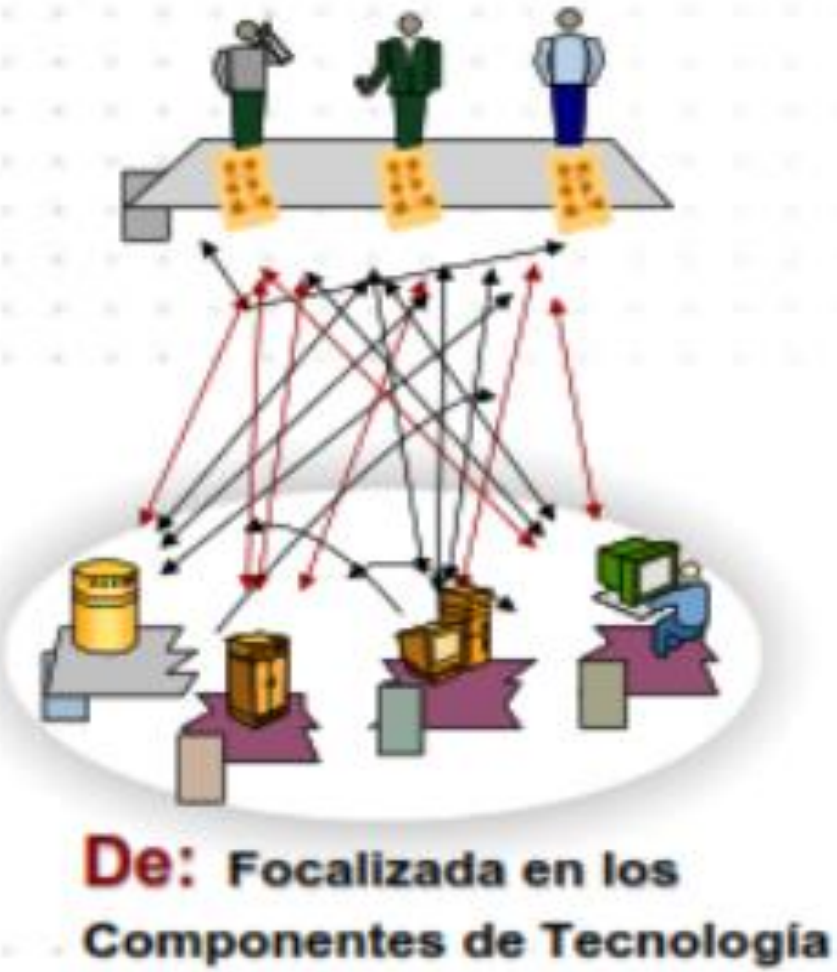
Relación beneficiosa con proveedores

Establece relaciones de cooperación con proveedores.

Trabajar juntos hacia un objetivo común.

Universidad Tecnológica del Perú

Perspectiva de Servicio



Universidad Tecnológica del Perú

Orientación a Servicios

- La orientación a servicios se basa en la cooperación entre los sistemas para implementar servicios (cliente – proveedor).
- Se focaliza en la perspectiva del cliente ya que es el receptor final del valor aportado por el servicio.
- Implica a todos los procesos de la organización y por lo tanto a su estrategia tanto de negocio como de TI.
- La tecnología asume un papel protagonista fomentando la innovación de los diferentes procesos del negocio.
- Los servicios implementan procesos de negocio que se integran entre sí, para implementar las necesidades globales del negocio.

UTP Universidad Tecnológica del Perú

Orientación a Servicios

VENTAJAS DE LA ORIENTACIÓN A SERVICIOS

- Mayor agilidad de integración de TI con el negocio.
- Implementación de los procesos de negocio de una manera más real permitiendo una adaptación más rápida.
- Fomento de la retroalimentación negocio TI.

INCONVENIENTES

Incremento de la complejidad de las tareas de planificación, gestión y control de TI derivado de las necesidades de gestión global del sistema.

La aplicación de la orientación a servicios genera nuevas necesidades de:

PLANIFICACIÓN y GESTIÓN de TI

CAPACITACIÓN del personal

UTP Universidad Tecnológica del Perú

ITSM (IT Service Management)

- Colección de responsabilidades compartidas y de disciplinas y procesos interrelacionados, que habilitan a las organizaciones a medir, controlar y en definitiva a gestionar la infraestructura de TI, para entregar servicios de calidad y efectivos en costo, a fin de satisfacer los requerimientos del negocio de corto y largo plazo.

- La Administración de Servicios provee la fusión entre Tecnología de Información y las estrategias de negocio en la organización.

- La competencia técnica ya no es suficiente

Universidad Tecnológica del Perú

ITSM (IT Service Management)

Universidad Tecnológica del Perú

ITSM: Objetivos

- Alinear los servicios TI con las necesidades actuales y futuras del negocio y de sus clientes.
- Mejorar de la calidad de los servicios TI prestados
- Reducir el costo a largo plazo de la prestación de servicios
- Enfocar los esfuerzos en:
  - Gente con las habilidades adecuadas, adiestramiento apropiado y cultura de servicio
  - Procesos de Gestión de Servicio efectivos y eficientes
  - Infraestructura de TI adecuada en términos de herramientas y tecnología

Universidad Tecnológica del Perú

Modelo de ITSM

Universidad Tecnológica del Perú

ITIL

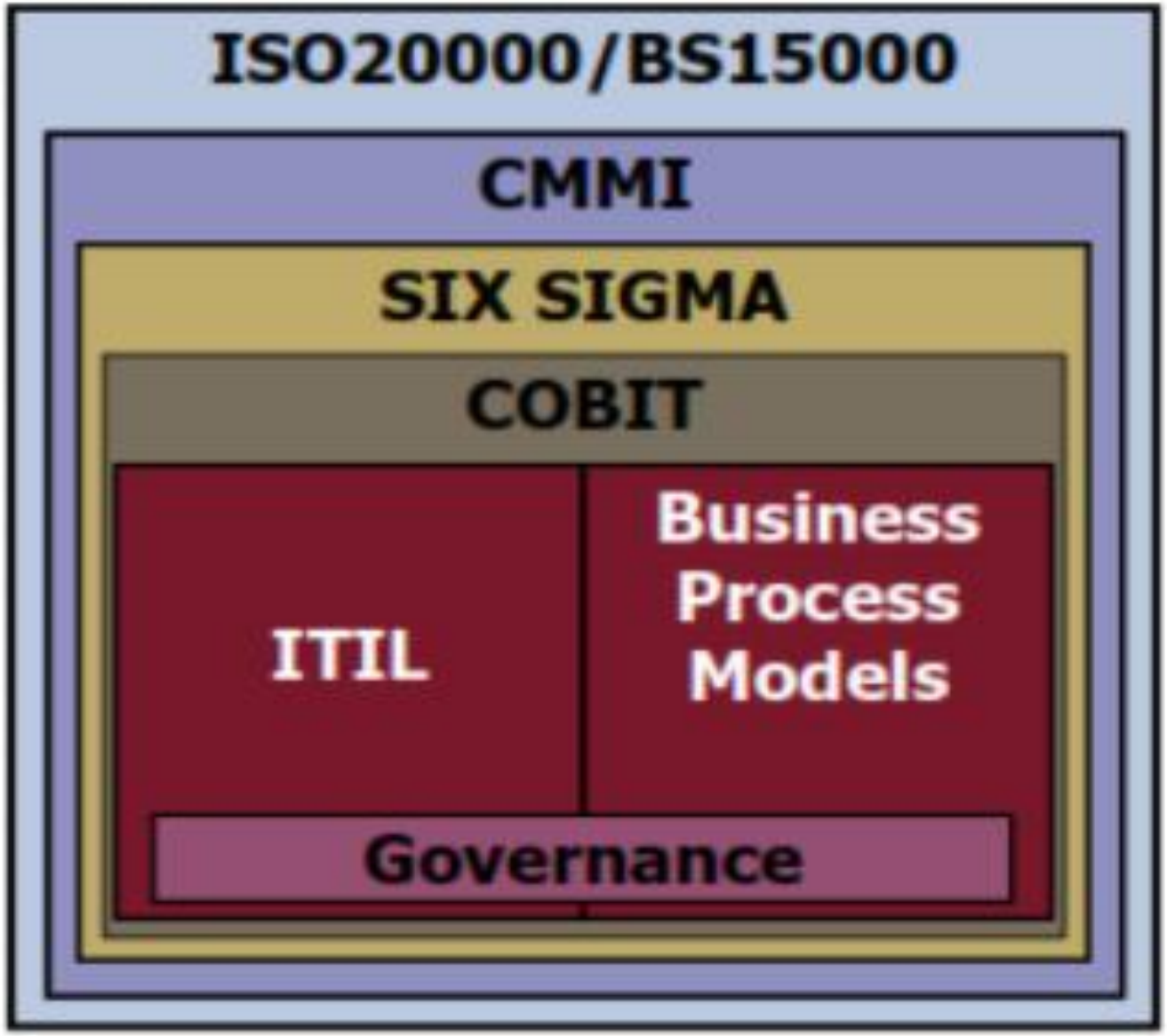
- ITIL puede ser definido como un conjunto de buenas prácticas destinadas a mejorar la gestión y provisión de servicios TI. Su objetivo último es mejorar la calidad de los servicios TI ofrecidos, evitar los problemas asociados a los mismos y en caso de que estos ocurran ofrecer un marco de actuación para que estos sean solucionados con el menor impacto y a la mayor brevedad posible.

Universidad Tecnológica del Perú

ITIL: Sistema de Valor del Servicio (SVS)

Universidad Tecnológica del Perú

Frameworks y Modelos



Universidad Tecnológica del Perú

ITIL

- ✓ ITIL fue desarrollada al reconocer que las organizaciones dependen cada vez más de la Informática para alcanzar sus objetivos corporativos. Esta dependencia en aumento ha dado como resultado una necesidad creciente de servicios informáticos de calidad que se correspondan con los objetivos del negocio, y que satisfagan los requisitos y las expectativas del cliente.

- ✓ A través de los años, el énfasis pasó de estar sobre el desarrollo de las aplicaciones de TI a la gestión de servicios TI. La TI sólo contribuye a realizar los objetivos corporativos si el sistema está a disposición de los usuarios y, en caso de fallos o modificaciones necesarias, es soportado por los procesos de mantenimiento y operaciones.

UTP Universidad Tecnológica del Perú

ITIL

- ✓ A lo largo de todo el ciclo de los productos de TI, la fase de operación alcanza cerca del 70-80% del total del tiempo y del costo, y el resto se invierte en el desarrollo del producto. De esta manera, los procesos eficaces y eficientes de la Gestión de Servicios TI se convierten en esenciales para el éxito de los departamentos de TI.

- ✓ Esto se aplica a cualquier tipo de organización, grande o pequeña, pública o privada, con servicios TI centralizados o descentralizados, con servicios TI internos o suministrados por terceros. En todos los casos, el servicio debe ser fiable, consistente, de alta calidad, y de costo aceptable.

UTP Universidad Tecnológica del Perú

Gestión de Servicios de TI en ITL

Un servicio es un medio para entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin la necesidad de que estos asuman los costos y riesgos específicos asociados.

Universidad Tecnológica del Perú

Gestión de Servicios de TI en ITL

ITSM

Gestión de Servicios de TI

ITIL

Biblioteca de infraestructura de tecnología de la información

UTP Universidad Tecnológica del Perú

PRACTICA

Discutir en el aula acerca de los servicios de TI de las empresas

Universidad Tecnológica del Perú

CIERRE

¿Qué hemos aprendido en esta sesión?

Universidad Tecnológica del Perú

UTP
Universidad
Tecnológica
del Perú